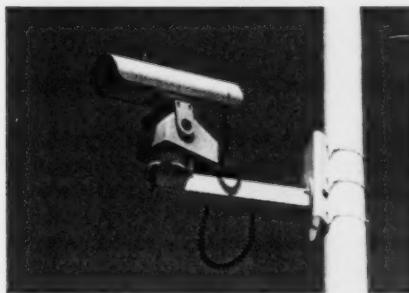


# Commissariat à la protection de la vie privée du Canada



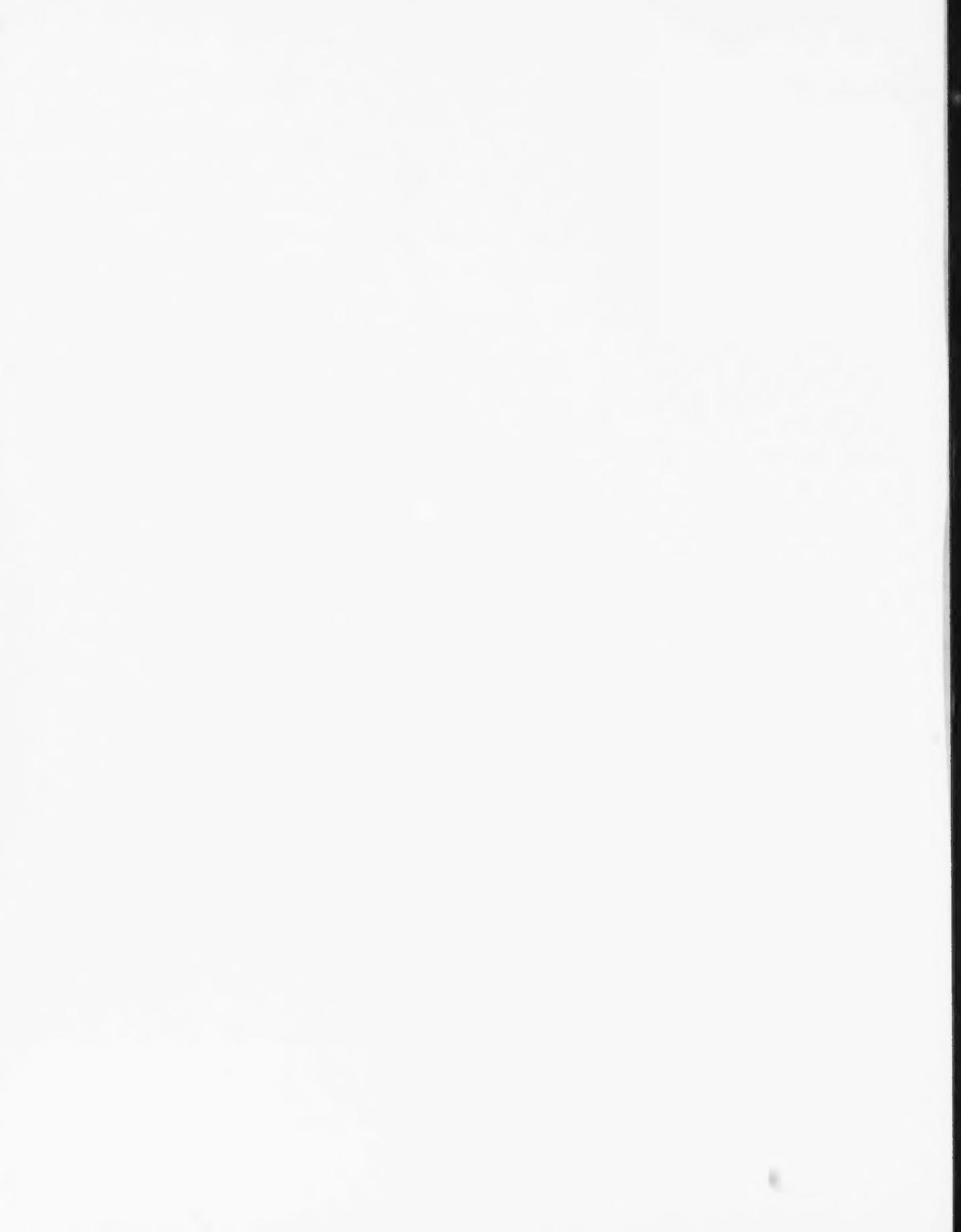
Rapport sur les plans et les priorités

2011-2012



L'honorable Robert D. Nicholson, c.p., c.r., député  
Ministre de la Justice et procureur général du Canada





## Table des matières

<b>Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada .....</b>	<b>1</b>
<b>Section I : Aperçu .....</b>	<b>2</b>
1.1    Données récapitulatives .....	2
1.2    Sommaire de la planification .....	3
<b>Section II : Analyse des activités de programme .....</b>	<b>10</b>
2.1    Résultat stratégique .....	10
2.2    Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité .....	11
2.3    Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques .....	13
2.4    Activité de programme 3 : Sensibilisation du grand public.....	15
2.5    Activité de programme 4 : Services internes .....	18
<b>Section III : Renseignements supplémentaires .....</b>	<b>21</b>
3.1    Principales données financières.....	21
3.2    Liste des tableaux .....	21
3.3    Autres points d'intérêt.....	21



## Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Comme le Parlement a récemment exprimé sa confiance dans la direction que le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) a prise ces dernières années, j'aurai le privilège de diriger l'organisation pendant encore trois années remplies de défis. Ceci étant dit, c'est avec plaisir que je dépose le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012*, qui énonce les orientations stratégiques, les priorités, les résultats visés par le Commissariat et les prévisions de dépenses pour l'exercice financier qui commence.

Alors que nous entreprenons l'exercice 2011-2012, il est essentiel de tirer parti des succès antérieurs. Dans le cadre des pouvoirs qui nous sont conférés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, nous sommes fiers d'avoir défendu le droit à la vie privée en menant des enquêtes importantes, des vérifications de la protection de la vie privée, des activités de sensibilisation du public, des examens législatifs et d'autres travaux portant sur les secteurs public et privé. En fait, le CPVP est devenu une autorité respectée internationalement dans le domaine du droit à la vie privée. Et pourtant, la complaisance n'est pas de mise, car ce domaine est en constante évolution et de nouveaux défis se profilent.



En 2011-2012, nous prévoyons répondre à des milliers de personnes qui voudront avoir des renseignements sur des questions liées à la protection de la vie privée qui les concernent. Nous examinerons des centaines de plaintes et braquerons les projecteurs sur des dizaines de politiques et de pratiques en matière de protection de la vie privée grâce à notre fonction de vérification et notre processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Pour offrir le service de tout premier ordre auquel s'attend la population canadienne, nous rendrons disponible en ligne un nouveau formulaire de plainte, et nous renforcerons d'autres processus internes et externes.

Dans l'année qui vient, nous continuons d'axer nos efforts sur les quatre domaines prioritaires qui, selon nous, représentent les plus grands risques pour la protection de la vie privée : les technologies de l'information, la sécurité publique, l'intégrité et la protection de l'identité, et les renseignements génétiques. À cette fin, nous avons accru notre expertise interne dans le domaine des technologies de l'information et noué des relations fructueuses avec des experts externes. L'an dernier, les Canadiens et les Canadiens ont pu voir un résultat concret de nos efforts. Nous avons en effet produit un document de référence complet sur les questions qui soulèvent les initiatives de sécurité nationale du point de vue de la protection de la vie privée. Nous continuons de partager nos connaissances sur des sujets tels que la biométrie et la prochaine génération de dispositifs en réseau. Les incidences sur la vie privée des initiatives en matière de sécurité publique et d'application de la loi seront une autre de nos priorités. Nous sommes conscients que les mesures de protection de la vie privée doivent parfois céder la place au bien commun, mais seulement s'il est possible d'atteindre le résultat promis et qu'aucune option qui porterait moins atteinte à la vie privée n'a été négligée.

Nous poursuivrons également nos incursions dans le monde en ligne, dans lequel se déploie désormais une grande partie du monde réel. Le Commissariat étant déjà un utilisateur convaincu des médias sociaux, nous pouvons en parler avec l'assurance que donne l'expérience. Et nous continuons de profiter des connaissances acquises grâce à nos consultations publiques fécondes sur les incidences qu'ont sur la vie privée l'infonuagique ainsi que le suivi, le profilage et le ciblage des consommateurs en ligne par les spécialistes du marketing et d'autres entreprises.

Cette aisance avec les technologies de l'information renforce la capacité du Commissariat à réaliser un autre objectif clé : aider les organisations et les personnes à prendre des décisions éclairées en matière de protection de la vie privée. Nous sommes évidemment persuadés que la culture numérique donne aux gens les connaissances et les compétences nécessaires pour protéger leurs renseignements personnels et ceux qui leur sont confiés.

Pour améliorer les services que nous offrons à la population canadienne, nous avons besoin d'une capacité organisationnelle énergique. Nous nous étions engagés dans cette voie l'année dernière. Après le départ de la commissaire adjointe Elizabeth Denham, à la suite de sa nomination au poste de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique, les deux postes de commissaire adjoint ont été fusionnés en un seul, dont les responsabilités sont assumées présentement grâce au leadership de la commissaire adjointe Chantal Bernier. Nous comptons, au cours de la prochaine année, mettre à profit cette structure solidifiée et simplifiée. Par exemple, nous consoliderons nos relations avec les intervenants en décentralisant nos services par l'entremise de notre nouveau bureau de Toronto. Nous tirerons parti de la technologie pour favoriser la productivité et l'excellence des employés au sein de l'organisation. Et nous continuons de collaborer avec le Parlement pour nous assurer que les pouvoirs législatifs du Commissariat sont adaptés aux défis à venir.

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jennifer Stoddart".

Jennifer Stoddart

## Section I : Aperçu

### 1.1 Données récapitulatives

#### Raison d'être

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP), laquelle porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels utilisées par les ministères et organismes fédéraux, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des individus<sup>1</sup> à la vie privée.

#### Responsabilités

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une haute fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. La commissaire voit au respect du droit des Canadiens et des Canadiennes à la vie privée et ses pouvoirs comprennent les suivants :

- examiner les plaintes, mener des vérifications et intenter des poursuites judiciaires en vertu de deux lois fédérales;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- appuyer et effectuer des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée et en faire connaître les conclusions;
- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et les lui faire comprendre.

La commissaire enquête sur les plaintes déposées par des personnes et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Elle mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral. Elle tente de régler les plaintes par la négociation et la persuasion, et en recourant à la médiation et à la conciliation au besoin. Cependant, si les parties ne collaborent pas spontanément, la commissaire est habilitée à assigner des témoins, à faire prêter serment et à exiger la production de preuves. Lorsque ces mesures ne suffisent pas, particulièrement dans les cas relevant de la LPRPDE, la commissaire peut saisir la Cour fédérale de l'affaire et lui demander d'émettre une ordonnance pour corriger la situation.

#### Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP)

Dans l'exercice de son mandat, le CPVP cherche à protéger le droit à la vie privée des individus. À cette fin, l'architecture des activités de programme du Commissariat comprend trois activités opérationnelles et une activité de gestion. Le diagramme ci-dessous illustre cette architecture :

Résultat stratégique	Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Activité de programme	1. Activités relatives à la conformité	2. Recherche et élaboration de politiques	3. Sensibilisation du grand public	4. Services internes

---

<sup>1</sup> Le terme « individus » est employé conformément aux lois.

## Harmonisation de l'AAP avec les résultats du gouvernement du Canada

Les ministères fédéraux doivent faire rapport sur la manière dont leur AAP s'harmonise avec les résultats du gouvernement du Canada. Cependant, comme la commissaire à la protection de la vie privée est indépendante du gouvernement et qu'elle rend compte directement au Parlement, l'exigence relative à l'harmonisation ne s'applique pas à elle. Le résultat stratégique et les résultats attendus du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sont exposés en détail dans la Section II du *Rapport sur les plans et les priorités*.

### 1.2 Sommaire de la planification

Les deux tableaux qui suivent résument l'ensemble des ressources humaines et financières attribuées au CPVP pour les trois prochains exercices financiers.

#### Ressources financières (en milliers de dollars)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses prévues	24 659	24 659	24 659

#### Ressources humaines (ETP\*)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
ETP prévus	176	176	176

\* ETP : Équivalent temps plein

#### Contribution des priorités au résultat stratégique

Le CPVP vise un seul résultat stratégique (RS 1) : le droit des individus à la vie privée est protégé. Pour l'atteindre, il a cerné quatre grandes priorités, dont les trois premières sont de nature opérationnelle et la quatrième a trait à la gestion.

Le tableau ci-dessous décrit comment chaque priorité organisationnelle contribue au résultat stratégique et ce que le CPVP entend faire en 2011-2012 pour promouvoir chaque priorité. La partie Points saillants de la planification, à la Section II, explique plus en détail les activités prévues.

Priorité organisationnelle	Type <sup>2</sup>	Lien avec le résultat stratégique	Description
1. Concevoir, adopter et mettre en œuvre de nouveaux modèles de prestation des services afin de maximiser les résultats pour la population canadienne	Antérieure	RS 1	<p>Le CPVP maximisera le rendement des investissements effectués antérieurement pour améliorer la prestation des services, et les responsabilités seront élargies compte tenu de l'adoption imminente de modifications législatives. En 2011-2012, le CPVP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidera les changements fondamentaux aux processus et aux systèmes du CPVP, c'est-à-dire le processus restructuré de règlement des plaintes et le système de gestion des cas, ainsi que le nouveau bureau de Toronto.</li> <li>• se préparera en vue des modifications législatives, en l'occurrence la nouvelle loi anti-pourriel et les modifications prévues à la LPRPDE (y compris le signalement des atteintes à la protection des données), et les intégrera dans son mandat.</li> </ul>
2. Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée (technologies de l'information, sécurité publique, intégrité et protection de l'identité et renseignements génétiques)	Continu	RS 1	<p>Définis initialement en 2008, les quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée ont fourni une perspective stratégique au travail du CPVP et guidé la répartition rationnelle de ses ressources. Comme ces domaines représentent encore le plus grand risque pour la protection de la vie privée de la population canadienne, ils continueront d'être traités comme des domaines prioritaires. En 2011-2012, le CPVP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• améliorera encore davantage sa capacité concernant les quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée et la mise en commun des connaissances et de l'information relatives à ces domaines dans l'ensemble du Commissariat.</li> <li>• tirera parti des connaissances acquises jusqu'à maintenant sur les quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée et les transposera en résultats pertinents pour les Canadiens et les Canadiennes.</li> </ul>
3. Aider les Canadiens et les Canadiennes, les organisations et les institutions à prendre des décisions plus éclairées en matière de protection de la vie privée, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale	Continu	RS 1	<p>Par le passé, des efforts ont été déployés pour sensibiliser la population canadienne à la protection de la vie privée et accroître la capacité globale à protéger les renseignements personnels. Le CPVP poursuivra son action et collaborera avec des partenaires pour toucher des groupes cibles en utilisant les moyens les plus efficaces. En 2011-2012, le CPVP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• choisira et ciblera de manière stratégique certains groupes pour leur faire comprendre les choix en matière de protection de la vie privée en utilisant des approches innovatrices et interactives.</li> <li>• maintiendra les partenariats et échangera des connaissances avec les autorités responsables de la protection des données, les organismes de réglementation, les associations internationales et certains intervenants, et tirera parti d'autres occasions de mener des initiatives conjointes dans les secteurs public et privé.</li> </ul>

<sup>2</sup> Une priorité peut être **antérieure** (adoptée un exercice financier ou deux avant le présent RPP); **continue** (adoptée au moins trois exercices financiers avant le présent RPP) ou **nouvelle** (adoptée dans le présent RPP). Le libellé de certaines priorités définies comme antérieures ou continues peut différer légèrement du libellé initial.

Priorité organisationnelle	Type <sup>2</sup>	Lien avec le résultat stratégique	Description
4. Améliorer et soutenir la capacité organisationnelle	Continue	RS 1	<p>Pour atteindre son but et être utile, le CPVP compte sur les connaissances spécialisées, les compétences et l'expertise de son effectif. Celui-ci a besoin d'un environnement de travail, d'une structure organisationnelle, de processus et d'outils qui contribuent au rendement et au bien-être. En 2011-2012, le CPVP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ favorisera la productivité et l'excellence des employés dans un milieu de travail sain grâce à un programme de gestion des talents (recrutement, formation, maintien en poste et planification de la relève), une organisation du travail flexible et des mesures facilitant la conciliation travail-vie personnelle.</li> <li>▪ renforcera le partage et l'intégration des connaissances dans l'ensemble du Commissariat par l'utilisation optimale des systèmes, une collaboration accrue et la gestion efficace des ressources d'information.</li> <li>▪ élaborera et mettra en œuvre une stratégie de gestion du changement pour faciliter l'amélioration continue et accroître l'efficacité organisationnelle.</li> </ul>

## Analyse du risque

Les principaux risques régissent le choix des priorités organisationnelles du CPVP, influent sur ses plans et son rendement et motivent sa prise de décisions. Le Commissariat réexamine continuellement son environnement pour être en mesure de réagir au changement. La présente section décrit le contexte stratégique et opérationnel dans lequel œuvre le CPVP; elle décrit les principaux risques auxquels il est confronté et fait état des stratégies d'atténuation visant à gérer ces risques.

### Contexte stratégique et opérationnel

Dans le cadre de son travail, le CPVP continue de recenser les cas où les renseignements personnels sont recueillis de manière inappropriée, ce qui donne parfois lieu à des résultats désastreux pour les Canadiens et les Canadiennes. Malheureusement, ce ne sont pas des incidents isolés. Et pourtant, bien que les cas individuels de vol d'identité, de perte de données d'entreprise, de collecte inappropriée et même d'abus de confiance manifeste continuent de soulever des préoccupations, il devient évident que les problèmes systémiques liés au droit à la vie privée des Canadiennes et des Canadiens vont en augmentant.

Les entreprises criminelles d'envergure nationale ou internationale trouveront toujours le moyen d'utiliser de manière abusive les renseignements personnels pour commettre des vols d'identité ou d'autres types de fraude. Cependant, dans la société de l'information qui est la nôtre, la collecte excessive de données n'est pas exclusivement une affaire criminelle. Ce n'est pas non plus nécessairement la manifestation de processus organisationnels déficients ni même d'erreurs humaines.

Au contraire, les renseignements personnels sont de plus en plus considérés comme un élément de grande valeur dans les efforts de collecte de données d'envergure, et généralement légitimes. Ces efforts sont déployés par les gouvernements, pour mettre en œuvre des initiatives de sécurité publique, et par des sociétés sous le prétexte d'améliorer l'expérience du consommateur ou de cibler la publicité avec plus d'exactitude.

Il y a plusieurs facteurs qui encouragent la collecte excessive de renseignements : le perfectionnement de plus en plus poussé des outils d'analyse des données, le déploiement d'outils de surveillance dans les espaces public et privé, la miniaturisation et la personnalisation des technologies et la propension des gens à partager de l'information sur leurs préférences, comportements et liens sociaux.

Ces facteurs ne sont pas propres au Canada. En fait, les défenseurs du droit à la vie privée du monde entier ont reconnu que ces problèmes sont communs à tous et qu'ils requièrent de plus en plus une action concertée. Plusieurs autorités de protection des données s'efforcent de trouver une réponse appropriée aux outils de publicité en ligne sans cesse plus complexes. D'autres collaborent afin d'établir des normes visant à réduire les incidences qu'ont sur la vie privée les utilitaires de réseau électrique intelligent, un élément important de l'infrastructure nationale.

Dans le domaine du droit à la vie privée, l'intensification de la surveillance et de la collecte de données dans le cadre de programmes élargis de sécurité publique constitue peut-être le principal enjeu de l'heure. Couplant souvent ces programmes à des initiatives internationales de lutte contre le terrorisme, les administrateurs des programmes de sécurité publique ont grandement insisté pour que la protection de la vie privée soit subordonnée à l'impératif de la sécurité. Le CPVP a remis en question cette concession, et y a parfois fait échec, en plaident en faveur de mécanismes de contrôle solides pour les initiatives de sécurité publique, qui offriraient des recours appropriés et crédibles aux personnes.

Le mandat du Commissariat est de garantir le droit de la population canadienne à la vie privée de telle manière que les secteurs public et privé soient incités à offrir des politiques, des outils et des mécanismes de surveillance qui renforcent le droit de regard des personnes sur la collecte, l'utilisation, la communication et le retrait de leurs renseignements personnels. L'approche du CPVP doit être nuancée et tenir compte des grands changements sociaux et de l'évolution technologique, mais en accordant toujours la priorité au droit à la dignité et à la vie privée.

### **Principaux risques**

Bien que les risques fassent l'objet d'un suivi tout au long de l'année, le CPVP actualise son profil de risque tous les ans. L'analyse des risques guide l'établissement des priorités organisationnelles lors de la séance annuelle de planification stratégique. Les principaux risques sont évalués pour connaître leur degré de probabilité ainsi que leur incidence éventuelle sur la réalisation des activités du Commissariat. En 2011-2012, le Commissariat se concentrera sur la gestion de ces cinq risques organisationnels.

#### **1. Plafond établi par le gouvernement du Canada pour les frais de déplacement, de représentation et de conférence — Risque que le plafond entrave les efforts déployés par le Commissariat pour ne pas se laisser dépasser par les menaces qui pèsent sur la vie privée.**

Comme la plupart des tendances dans le domaine de la protection de la vie privée sont mondiales, le CPVP investit des efforts considérables pour développer et maintenir des partenariats avec les autorités de protection des données du monde entier, de même qu'avec les associations internationales et les organismes de réglementation. Les représentants du CPVP prononcent de nombreuses allocutions pour partager leurs connaissances sur la protection de la vie privée avec des auditoires canadiens et étrangers. Ces interactions permettent aussi de recueillir des données et des informations précieuses qui guident l'élaboration des politiques.

Par ailleurs, le travail de vérification et d'enquête entraîne souvent des déplacements parce qu'il faut se rendre sur place pour examiner des documents et discuter des enjeux avec les mis en cause. Le plafond sur les frais de déplacement a pour effet de limiter ce genre de visites, de même que la participation aux conférences et aux autres activités de perfectionnement professionnel qui est essentielle pour que le personnel demeure au courant de l'évolution rapide dans le domaine de la protection de la vie privée. (De nombreuses activités d'apprentissage ne sont pas offertes dans la région.)

Pour atténuer ce risque, le Commissariat élabore un plan qui lui permettra de gérer rigoureusement les dépenses visées par le plafond. Il examine aussi un système de surveillance pour la gestion des dépenses; il élabore un plan de déplacements annuel en établissant des liens avec la sensibilisation stratégique et les plans d'apprentissage; il alloue les ressources de manière plus stratégique (par exemple, en évaluant la possibilité d'utiliser la vidéoconférence plutôt que de se déplacer) et, tous les trois mois, il rend compte à la haute direction des dépenses effectuées par rapport au plafond établi.

**2. Gestion de l'information (GI) — Risque que les lacunes en matière d'information nuisent à la prise de décisions.**

**En tant qu'organisation, le CPVP s'est considérablement développé ces dix dernières années. En même temps, les enjeux dans le domaine de la protection de la vie privée se sont complexifiés; ils appellent des solutions concertées regroupant de multiples perspectives.** Cela exige que les quantités toujours plus grandes d'analyses décisionnelles soient gérées, conservées de manière à ce qu'on puisse y accéder facilement, et communiquées efficacement aux décideurs du CPVP. Le Commissariat possède déjà des outils qui facilitent la gestion de l'information : un nouveau système de gestion des cas offrant des informations mieux coordonnées et plus facile d'accès; SharePoint, qui sert d'outil de collaboration; un système électronique de gestion des documents couramment utilisé; des bases de données de recherche améliorées, et une diffusion plus efficace de l'information entre les directions du CPVP. Par ailleurs, la formation polyvalente des employés, dans certains cas, et le travail au sein d'équipes horizontales favorisent le partage de l'information.

Cependant, dans le domaine de la protection de la vie privée, l'interconnexion des enjeux fait ressortir la nécessité de mieux gérer et partager l'information à partir de laquelle les décisions sont prises. Pour atténuer ce risque, le Commissariat actualisera sa stratégie en matière de GI/TI pour résoudre les problèmes de gestion de l'information les plus pressants; cherchera des outils horizontaux plus efficaces afin de mieux informer les directions sur ce qui se fait dans les autres unités du Commissariat; harmonisera plus étroitement l'information au cadre de mesure du rendement du Commissariat, et donnera suite aux recommandations relatives à la GI qui seront formulées dans les deux vérifications internes en cours (l'une examine l'utilisation de l'information pour la prise de décisions; l'autre porte sur la réponse du Commissariat aux demandes de renseignements du public).

**3. Respect des normes de service — Risque que la capacité du CPVP à traiter les plaintes et à répondre aux demandes de renseignements ne corresponde pas aux normes de service plus rigoureuses sur le plan de la rapidité, de la qualité et de la pertinence.**

Maintenant que l'arriéré de longue date des dossiers de plainte inachevés a été éliminé, le CPVP redéfinit ses normes pour réagir aux problèmes souvent pressants dans le domaine de la protection de la vie privée en offrant un service rapide, adéquat et de grande qualité. Le CPVP alloue ses ressources aussi stratégiquement que possible dans le contexte de la multiplication des demandes, mais il risque de ne pas être capable de livrer des produits de qualité dans le délai nécessaire pour qu'ils soient pertinents pour la population canadienne et les intervenants étrangers. Si le risque se matérialisait, le public pourrait ne pas recevoir des services du niveau auquel il a droit. Si, par exemple, une erreur ou une omission devait affecter certaines conclusions d'enquête, le public et d'autres intervenants pourraient perdre confiance en l'organisation.

Pour atténuer ce risque, le Commissariat fera le suivi et rendra compte du rendement en fonction des nouvelles normes de service, qui seront établies d'ici la fin de l'exercice 2010-2011.

**4. Structure organisationnelle — Risque que l'organisation ne puisse d'adapter suffisamment au changement.**

L'évolution rapide dans le monde de la protection de la vie privée a incité le CPVP à faire en sorte que ses activités se déroulent plus efficacement, rapidement et de manière innovatrice et adaptée. Dans l'un des cas d'amélioration de ses méthodes de mise en œuvre, le CPVP a décidé d'envisager des mesures plus dynamiques et créatives pour traiter les plaintes et les demandes de renseignements (« réglées rapidement ») plutôt que de réagir à chaque plainte en effectuant une enquête exhaustive, comme il le faisait traditionnellement.

Le CPVP a investi et continuera d'investir dans des mesures proactives comme la sensibilisation et l'engagement du grand public, ainsi que les enquêtes et les vérifications spéciales (non prévues) portant sur les nouveaux enjeux. Le Commissariat est aussi déterminé à influencer les politiques publiques en communiquant davantage avec le public, les médias et les comités parlementaires. Ces changements aux opérations requièrent une structure organisationnelle souple, ce qui pourrait nécessiter des compétences différentes pour que le Commissariat continue de s'acquitter de son mandat.

Pour atténuer ce risque en 2011-2012, le Commissariat mettra en œuvre la stratégie de gestion du changement, adoptée récemment, et un programme de gestion des talents afin d'aider le personnel à s'adapter

au changement de manière positive. Le Commissariat mettra aussi à jour son plan intégré des activités et des ressources humaines, en gardant à l'esprit les aménagements organisationnels qui accroissent l'efficacité.

**5. Incidence sur l'organisation de la nouvelle loi anti-pourriel — Risque lié à la mise en œuvre des nouvelles responsabilités découlant de la nouvelle loi anti-pourriel du Canada.**

La nouvelle loi vise à restreindre la quantité de communications électroniques néfastes et trompeuses (pourriels) qui circulent au Canada. La nouvelle loi, adoptée en décembre 2010, élargit le mandat du CPVP en lui confiant des responsabilités en matière d'application de la loi qui sont partagées avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le Bureau de la concurrence. L'application de la loi devra être gérée adéquatement, compte tenu de l'incidence que les responsabilités accrues auront sur l'organisation à l'interne et de la nécessité de travailler avec d'autres organismes d'exécution.

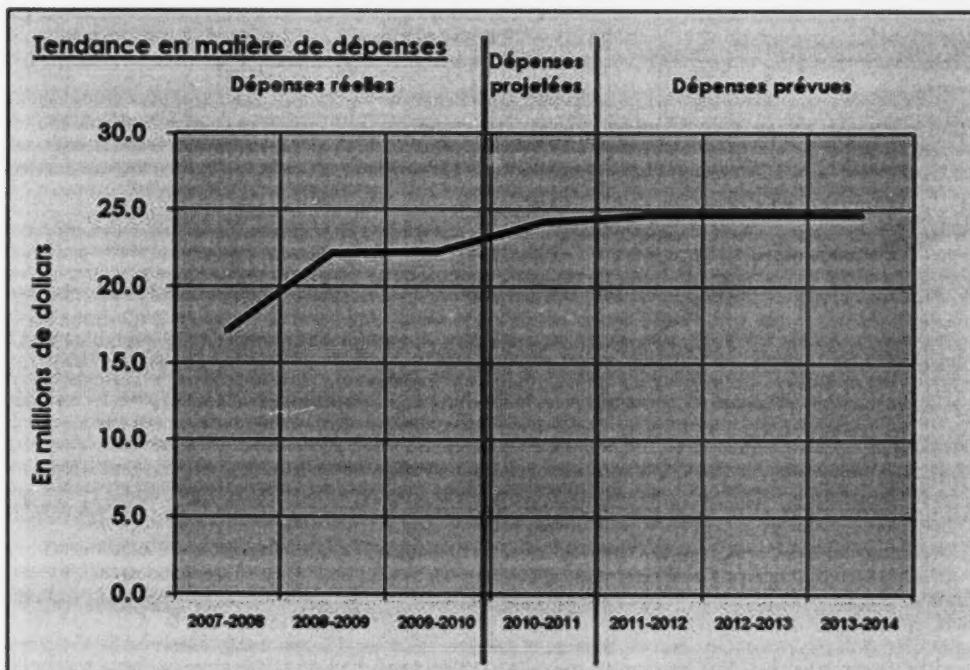
Pour atténuer le risque associé à ces changements, le CPVP collaborera avec les institutions partenaires afin d'élaborer une stratégie de communication qui informera les Canadiens et les Canadiennes des répercussions de la nouvelle loi dans leur vie et de gérer plus précisément les attentes relativement à ce qu'on peut faire. À l'interne, le Commissariat désignera un représentant exécutif mandaté pour coordonner les efforts avec les partenaires et les organismes d'exécution et pour s'assurer que le processus de mise en œuvre au CPVP soit efficace et cohérent.

## Profil des dépenses

En 2011-2012, le CPVP prévoit dépenser 24,659 M\$ pour réaliser des progrès au chapitre de ses quatre priorités organisationnelles, atteindre les résultats prévus de ses activités de programme et contribuer à son résultat stratégique.

### Évolution des dépenses de 2007-2008 à 2013-2014

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des dépenses du CPVP pendant une période de sept ans.



Le graphique indique une augmentation constante des ressources de référence pour la période de 2007-2008 à 2011-2012, puis un palier. La période d'augmentation reflète les ressources que le Commissariat a demandées dans deux analyses de rentabilité présentées au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement, et tient compte des fonds supplémentaires pour la loi anti-pourriel.

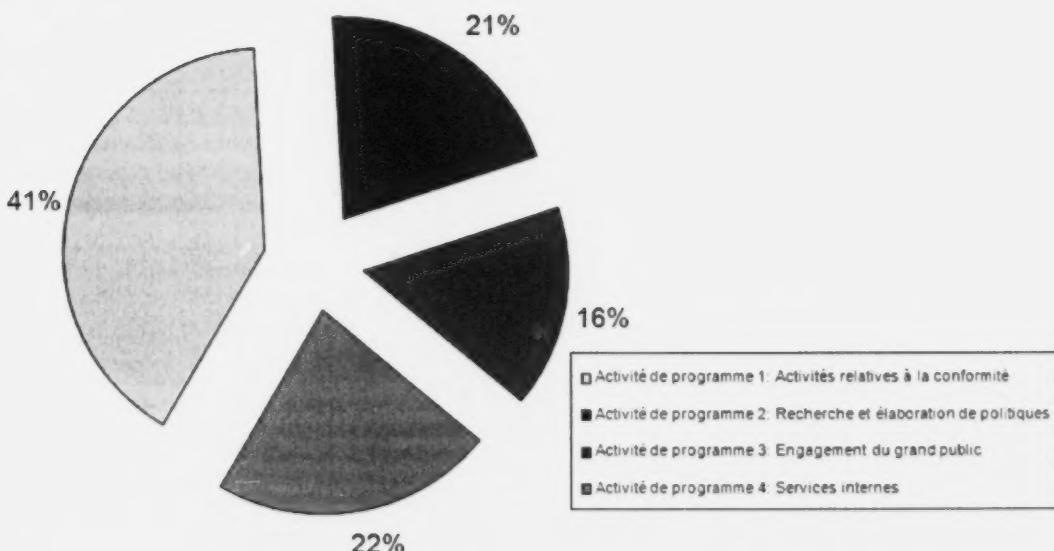
En 2008, le Commissariat a reçu des fonds supplémentaires pour :

- exécuter les programmes en fonction des nouvelles lois telles que la *Loi fédérale sur la responsabilité et la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*;
- éliminer l'arriéré d'enquêtes;
- sensibiliser davantage le grand public,
- créer une fonction de vérification interne.

L'augmentation de 4,7 M\$ des fonds en 2008 a été étalée sur trois exercices financiers : 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011. Depuis 2010-2011, le budget du CPVP a bénéficié de ressources supplémentaires fournies pour la loi anti-pourriel. Ces ressources se chiffraient à 0,77 M\$ en 2010-2011 et un autre montant de 1,3 M\$ est prévu pour 2011-2012. L'augmentation combinée de 2,0 M\$ demeure stable pour l'exercice 2012-2013 et l'exercice suivant.

#### Répartition du financement pour 2011-2012 par activité de programme

Le schéma suivant présente la répartition du financement du Commissariat par activité de programme pour 2011-2012. Plus de 40 % des fonds du CPVP vont à l'activité de programme 1 — Activités relatives à la conformité — qui réunit les principaux mécanismes d'exécution de programme du Commissariat, soit l'examen des plaintes, les réponses aux demandes de renseignements, les vérifications et les examens des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.



## Section II : Analyse des activités de programme

### 2.1 Résultat stratégique

Tant les activités que les efforts du Commissariat sont axés sur l'atteinte de son résultat stratégique, qui consiste à protéger le droit des individus à la vie privée. Le Commissariat joue un rôle de chef de file en encourageant les organisations qui traitent les renseignements personnels des Canadiens et des Canadiens à respecter leur droit à la vie privée. Les commissaires à la protection de la vie privée des provinces et des territoires, les autorités protégeant les données et d'autres organismes internationaux, les groupes de défense de la vie privée, les responsables de la protection de la vie privée, les associations professionnelles, les représentants des consommateurs, les universitaires, les comités parlementaires ainsi que les ministères et organismes du gouvernement contribuent tous à cette mission.

<b>Résultat stratégique :</b> Le droit des individus à la vie privée est protégé.		
Résultat prévu	Indicateur de rendement	Cible
<i>Résultat final pour les Canadiens et les Canadiens</i>		
Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.	Étendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée.	Trois (3) sur une échelle de un à cinq, ce qui signifie que l'on peut observer « certaines étapes préparatoires pour la mise en œuvre de changements » par rapport aux données de base de 2010-2011 (d'ici le 31 mars 2012).
<b>Stratégie de mesure du rendement</b>		
Cet indicateur englobant provient de l'information sur le rendement tirée des indicateurs suivants qui ont servi à mesurer les activités de programme du CPVP :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La mesure dans laquelle les recommandations des enquêtes (« fondées », « résolues » et « fondées et résolues ») sont acceptées et mises en œuvre avec le temps (voir l'activité de programme 1).</li> <li>La mesure dans laquelle les recommandations des vérifications sont acceptées et mises en œuvre avec le temps (voir l'activité de programme 1).</li> <li>La valeur ajoutée que les positions du CPVP quant à l'incidence des lois et des règlements sur la protection de la vie privée représentent pour le Parlement (voir l'activité de programme 2).</li> <li>La valeur ajoutée que l'information et les conseils du CPVP sur certaines politiques et initiatives représentent pour les intervenants (voir l'activité de programme 2).</li> <li>Le résultat que les initiatives ou les programmes du gouvernement ont sur la vie privée selon les consultations ou les recommandations associées au processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (voir l'activité de programme 3).</li> <li>La mesure dans laquelle les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations aux termes des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels (voir l'activité de programme 3).</li> </ul>		

Les quatre activités de programme du CPVP sont décrites à la Section II et sont accompagnées d'un aperçu de l'activité (tel qu'il apparaît dans la partie II du Budget principal des dépenses); d'un tableau contenant de l'information sur les résultats prévus pour les Canadiens et les Canadiens; des indicateurs de rendement (y compris la stratégie de mesure) et des cibles à atteindre d'ici le 31 mars 2012; des ressources financières et humaines attribuées; des points saillants en matière de planification pour 2011-2012; des avantages pour les Canadiens et les Canadiens.

## 2.2 Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité

### Description de l'activité

Le Commissariat est mandaté pour faire enquête sur les plaintes concernant la protection de la vie privée et répondre aux demandes de renseignements des personnes et des entreprises. Par des vérifications et des examens, le Commissariat évalue aussi comment les organismes se plient aux exigences des deux lois fédérales régissant la protection de la vie privée et fait des recommandations pour l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), en application de la politique du Conseil du Trésor. Cette activité est appuyée par une équipe juridique qui offre des conseils d'expert et du soutien aux recours en justice, et une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.



Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité		
Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
<i>Résultats intermédiaires</i>		
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et mettent en œuvre des pratiques modernes de protection des renseignements personnels.	Mesure dans laquelle les recommandations des enquêtes et des vérifications sont acceptées et mises en œuvre avec le temps  (Suivi et analyse des réponses aux rapports d'enquête et de vérification)	90 % des recommandations d'enquêtes « fondées », « résolues », et « fondées et résolues » sont acceptées et mises en œuvre dans un délai d'un an après le rapport.  90 % des recommandations des vérifications sont entièrement acceptées par les entités.  Au moment d'entamer une nouvelle vérification, deux ans après le rapport de vérification initial, des mesures ont été prises pour 90 % des recommandations.
	Mesure dans laquelle les obligations sont respectées grâce aux recours en justice  (Examen et analyse des dossiers de recours en justice et des statistiques concernant les règlements)	Les obligations juridiques sont respectées dans 80 % des cas, soit par un règlement satisfaisant pour la commissaire ou par un jugement exécuté par un tribunal.
<i>Résultats immédiats</i>		
Les personnes reçoivent en temps opportun des réponses efficaces à leurs demandes de renseignements et leurs plaintes.	Opportunité des réponses du CPVP aux plaintes  (Analyse des statistiques du Commissariat sur le temps de traitement)	95 % des plaintes ont obtenu une réponse dans une période de 12 mois suivant leur réception.  <i>(Nota: Le CPVP va revoir ses normes de services au cours de 2011-2012 afin de définir des temps de traitement propres aux différents types de réponse aux plaintes).</i>

Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité		
Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
Les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée sont vérifiées ou examinées (entre autres au moyen de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée des initiatives gouvernementales nouvelles et existantes) afin de déterminer si elles respectent les lois et politiques fédérales en matière de protection de la vie privée.	Proportion des vérifications et des examens des EFVP réalisés dans les délais prévus  (Examen et analyse des statistiques sur l'achèvement des projets de vérification et d'EFVP)	90 % des vérifications sont réalisées dans les délais prévus et 70 % des examens des EFVP le sont dans les 120 jours suivant leur réception
	Commentaires et mesures des ministères fédéraux en réaction aux conseils du CPVP sur les EFVP  (Suivi et analyse des réactions aux EFVP)	75 % des institutions qui ont soumis une EFVP durant l'année se sont montrées réceptives aux conseils du CPVP.

## Ressources humaines et financières attribuées à l'activité de programme 1

	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues		
		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Ressources financières (en milliers de \$)	9 631	10 391	10 391	10 391
Ressources humaines prévues (ETP)		87	87	87

## Points saillants de la planification pour l'activité de programme 1

Le CPVP continuera de s'employer à réaliser les activités relatives à la conformité, telles qu'elles sont indiquées dans le tableau ci-dessus, tout en appuyant sa première priorité — « Concevoir, adopter et mettre en œuvre de nouveaux modèles de prestation des services afin de maximiser les résultats pour la population canadienne ». Le CPVP ajoutera les initiatives suivantes à ses activités courantes en 2011-2012 :

- Adopter de nouveaux modèles de prestation des services pour traiter plus efficacement les plaintes :
  - Intégrer le nouveau bureau de Toronto à tous les aspects des activités du CPVP pour faire en sorte que la prestation des services se fasse de façon cohérente et harmonieuse, y compris les activités liées à la conformité et à la sensibilisation.
  - Communiquer avec les mis en cause de manière plus directe, par exemple en effectuant des visites sur place pour tirer au clair les enjeux plutôt que de lancer une enquête, s'il y a lieu.
  - Développer et maintenir des relations plus étroites avec les intervenants du domaine de la protection de la vie privée pour faciliter la compréhension de leurs besoins en matière d'information.
- Renforcer le processus de réception des plaintes et des demandes de renseignements, en rendant disponible en ligne un formulaire de plainte.
- Rendre publiques les normes de service pour les demandes de renseignements et les plaintes, et mettre en place un processus pour faire le suivi et rendre compte du rendement du CPVP en fonction de ces normes.

- Apporter des changements à la conception du nouveau système de gestion des cas afin d'améliorer le suivi et la gestion des enquêtes, et la production de rapports sur celles-ci, ainsi que l'accès à l'information stratégique pour la prise de décisions.
- Se préparer en vue des responsabilités supplémentaires qui résulteront des modifications législatives, en particulier la nouvelle loi anti-pourriel et la loi qui devrait rendre obligatoire le signalement des atteintes à la protection des données, en élaborant de nouveaux protocoles, des cadres décisionnels et des ententes sur l'échange de renseignements, et en fournissant de la formation aux employés.
- Effectuer des vérifications du secteur public portant sur les opérations financières et les activités d'application de la loi, et une vérification du secteur privé portant sur les pratiques d'un détaillant national en matière de protection de la vie privée; effectuer des vérifications de suivi du Programme de protection des passagers, des rapports annuels fédéraux sur la protection des renseignements personnels et du CANAFE, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

### **Avantages de l'activité de programme 1 pour les Canadiens et les Canadiennes**

Les services d'enquête du CPVP contribuent à la protection du droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes. Les vérifications et les examens des EFVP visent aussi à améliorer la gestion de la protection de la vie privée dans les organisations et à augmenter la responsabilité de ces dernières à cet égard, renforçant ainsi le droit à la vie privée des personnes, tant pour les générations d'aujourd'hui que pour celles de demain. La collaboration avec les homologues des provinces, des territoires et des autres pays contribue à une meilleure application des lois sur la protection des renseignements personnels.

## **2.3 Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques**

### **Description de l'activité**

Le CPVP est le centre d'expertise des nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et ailleurs, car il effectue des recherches sur les tendances et les avancées technologiques, surveille les initiatives législatives et réglementaires, prépare des analyses juridiques, stratégiques et techniques sur les principaux enjeux et élabore des positions stratégiques qui renforcent la protection du droit à la vie privée. Une part importante du travail consiste à aider la commissaire et la haute gestion à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle que les lois et programmes gouvernementaux et les initiatives du secteur privé proposés peuvent avoir sur la vie privée.



Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
<b>Résultats intermédiaires</b>		
Les parlementaires et les intervenants clés bénéficient d'une information claire, pertinente et de conseils opportuns et impartiaux sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur la vie privée.	Les renseignements et les conseils fournis par le CPVP sur des politiques et initiatives choisies constituent une valeur ajoutée pour les intervenants.  (Suivi de la réaction des intervenants aux renseignements et aux conseils fournis par le CPVP)	Les positions du CPVP constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires et les intervenants clés.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
<b>Résultats immédiats</b>		
Le travail des parlementaires est facilité par une capacité efficace de cerner les enjeux liés à la protection de la vie privée et d'élaborer des positions stratégiques qui sont respectueuses de la vie privée à l'intention du gouvernement fédéral et du secteur privé.	<p>Les positions du CPVP quant aux répercussions sur la vie privée des lois et règlements pertinents constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires.</p> <p>(Suivi de l'incidence des travaux du CPVP dans le cadre de comparutions devant des comités parlementaires, de présentations ou d'autres formes de soutien aux parlementaires)</p>	Les positions du CPVP constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires et les intervenants clés.
Le savoir sur les enjeux systémiques liés à la protection de la vie privée au pays et à l'étranger s'améliore grâce à la recherche et à l'échange d'information, en vue de faire progresser les dossiers de protection de la vie privée d'intérêt commun, d'augmenter la sensibilisation et d'améliorer les méthodes de gestion de la protection de la vie privée.	<p>Les intervenants ont eu accès aux produits de recherche et aux documents de sensibilisation du CPVP et en ont tenu compte dans leur prise de décisions.</p> <p>(Examen des rapports d'étape en fonction des plans opérationnels pour les quatre enjeux prioritaires liés à la protection de la vie privée afin de démontrer l'incidence des produits de recherche et des documents de sensibilisation du Commissariat sur les intervenants)</p>	Les initiatives relevant des quatre enjeux prioritaires (100 %) liés à la protection de la vie privée du CPVP ont suscité l'adhésion des intervenants visés. Selon des preuves documentées, les produits de recherche et les documents de sensibilisation du Commissariat ont eu une incidence sur les intervenants.

## Ressources humaines et financières attribuées à l'activité de programme 2

	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues		
		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Ressources financières (en milliers de \$)	5 442	5 206	5 206	5 206
Ressources humaines prévues (ETP)		19	19	19

## Points saillants de la planification pour l'activité de programme 2

Le Commissariat continuera de travailler à l'atteinte des résultats de recherche et d'élaboration de politiques, tels qu'ils sont indiqués dans le tableau ci-dessus, tout en appuyant sa deuxième priorité — « Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée : technologies de l'information, sécurité publique, intégrité et protection de l'identité et renseignements génétiques ». Le CPVP ajoutera les initiatives suivantes à ses activités courantes en 2011-2012 :

- Renforcer la capacité du CPVP à recenser, à analyser et à mettre à l'épreuve les nouvelles technologies et les innovations en matière de réseau, en le faisant de plus en plus en partenariat avec les organismes internationaux de protection des données.
- Faire le suivi des vérifications antérieures du Programme de protection des passagers et du CANAFE, et continuer d'accorder la priorité à l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée qui sont liées à la sécurité publique.
- Élaborer de l'information pour les consommateurs sur l'incidence qu'ont sur la vie privée les tests génétiques offerts directement aux consommateurs.

- En se servant de comparaisons avec ce qui se fait dans d'autres pays, définir plus précisément et faire connaître la position du Commissariat sur l'utilisation de l'ADN à des fins médico-légales.
- Améliorer la compréhension qu'a le CPVP de comment la nouvelle génération de dispositifs en réseau, entre autres les téléphones intelligents, les boîtiers décodeurs et les réseaux électriques intelligents, traite les données recueillies au sujet des personnes.
- Trouver des outils et du matériel de sensibilisation du public qui aident les Canadiens et les Canadiennes à comprendre comment protéger leurs renseignements personnels, que ce soit par des modèles d'autorisation améliorés, des mesures de protection technique ou des ententes contractuelles.
- À partir des synthèses des décisions des tribunaux et des conclusions d'enquêtes, élaborer des documents d'orientation et des outils d'interprétation pour aider les organisations à appliquer la LPRPDE et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Continuer de mettre à profit les relations existantes avec les universitaires, les groupes de défense des droits, les associations professionnelles et d'autres pour déterminer les sujets de recherche portant sur les tendances technologiques et sociales qui représentent un nouveau défi pour le droit à la vie privée au Canada.
- Continuer de renforcer les relations avec le Parlement et les autorités internationales de protection des données.
- Collaborer avec l'industrie pour que le CPVP puisse approfondir sa compréhension des répercussions de la LPRPDE sur les entreprises et pour éclairer les décisions liées aux modifications législatives qui seront apportées à cette loi.

### **Avantages de l'activité de programme 2 pour les Canadiennes et les Canadiens**

Le Commissariat fonde ses avis et ses directives sur sa connaissance des nouveaux enjeux aussi bien que des enjeux systémiques en matière de protection de la vie privée, ce qui contribue à éclairer les organisations quant aux répercussions de leurs actes sur la vie privée. Pour les législateurs, les répercussions touchent les lois et les règlements et, pour les organisations et la population, elles touchent les décisions qu'elles prennent chaque jour dans le marché. Pour que le Canada soit reconnu comme un chef de file de la protection de la vie privée et pour qu'il ait une influence positive sur l'élaboration de lois et d'ententes de coopération internationales dans ce domaine, il est essentiel d'améliorer la compréhension des enjeux nationaux et internationaux en matière de protection de la vie privée et d'accroître notre capacité à y faire face.

Grâce aux activités de recherche efficaces et bien communiquées, aux positions stratégiques et aux conseils juridiques du Commissariat, les décideurs peuvent mieux évaluer leurs actes et mesurer les risques qui en découlent pour la protection de la vie privée. Les organisations, de leur côté, sont capables de s'acquitter plus efficacement de leurs obligations en matière de protection de la vie privée.

## **2.4 Activité de programme 3 : Sensibilisation du grand public**

### **Description de l'activité**

Le CPVP mène des activités de communication et de sensibilisation du public comprenant des allocutions et des événements spéciaux, des relations avec les médias ainsi que la création et la distribution de matériel promotionnel et pédagogique. Les activités de sensibilisation du public permettent à chacun d'avoir accès à de l'information sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour se protéger et exercer ses droits. Ces activités permettent également aux organisations de comprendre leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.



Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
<b>Résultat intermédiaire</b>		
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et les personnes comprennent comment se protéger contre les risques d'utilisation indue.	Résultat des initiatives et programmes gouvernementaux sur la protection de la vie privée découlant des consultations et recommandations associées au processus d'EFVP  (Suivi des résultats sur la protection de la vie privée qui découlent des consultations et recommandations associées aux EFVP)	Pour 70 % des initiatives pour lesquelles une EFVP de priorité élevée a été examinée et une recommandation a été émise, les consultations avec le CPVP ou ses recommandations ont permis de renforcer la protection de la vie privée.
	Mesure dans laquelle les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations aux termes de la LPRPDE  (Sondage biennal d'un secteur de l'industrie privée)	Plus de 50 % des organisations du secteur privé affirment avoir au moins une compréhension « moyenne » de leurs obligations aux termes de la LPRPDE.
<b>Résultats immédiats</b>		
Les personnes ont accès à des renseignements pertinents sur leur droit à la vie privée, qui les aident à se protéger contre les menaces qui pèsent sur leurs renseignements personnels.	Atteinte du public visé grâce aux activités de sensibilisation du public et de communication du CPVP  (Analyse de l'atteinte du public visé grâce aux éléments suivants : surveillance des reportages des médias, visites du site Web et du blogue du Commissariat, taille de l'auditoire aux discours et aux événements, distribution de documents, etc.)	100 citations de représentants du CPVP dans les médias par année (citations portant sur des initiatives de communication précises)  Au moins 100 000 visites par mois sur le site Web du CPVP et 20 000 visites par mois sur son blogue  Au moins un communiqué par mois concernant un sujet intéressant tout particulièrement les personnes  Au moins 350 abonnés au bulletin électronique  Distribution d'au moins 1 000 outils de communication par année  Deux initiatives de sensibilisation du public par année, conçues pour de nouveaux groupes cibles  Deux événements publics répondant aux besoins de groupes cibles particuliers

Résultats prévus	Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cibles
	Mesure dans laquelle les personnes connaissent l'existence et le rôle du CPVP, comprennent leur droit à la vie privée et ont l'impression d'avoir suffisamment d'information sur les menaces à la vie privée  (Sondage d'opinion biennal et autres activités de recherche)	Au moins 20 % des Canadiens et des Canadiens connaissent l'existence du CPVP.  Au moins 20 % des Canadiens et des Canadiens ont une compréhension « moyenne » de leur droit à la vie privée.  Au moins 35 % des Canadiens et des Canadiens ont une certaine connaissance des menaces que représentent les nouvelles technologies pour la protection de la vie privée.
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils utiles et des indications sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, ce qui les aide à mieux comprendre et respecter les lois.	Réceptivité (ou commentaires) des ministères fédéraux et des organisations du secteur privé à l'égard des conseils et des indications du CPVP sur les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée  (Suivi et analyse des commentaires reçus)	75 % des institutions et des organisations sont réceptives aux conseils du CPVP.
	Capacité de communiquer aux organisations les positions stratégiques et les activités promotionnelles du CPVP et de faire la promotion des pratiques exemplaires  (Analyse de la capacité fondée sur les éléments suivants : examen des statistiques du Commissariat; analyse des 10 pages les plus consultées sur le site Web et rédaction d'exemples de pratiques exemplaires; analyse du ciblage et de la répartition des initiatives de sensibilisation du public)	Distribution d'au moins 1 000 outils de communication par année  Au moins un communiqué par mois sur un sujet intéressant tout particulièrement les organisations  Au moins quatre expositions par année  Au moins 350 abonnés au bulletin électronique  Deux initiatives de sensibilisation du public par année, conçues pour de nouveaux groupes organisationnels cibles  Deux événements publics ou conférences répondant aux besoins des groupes organisationnels cibles

### Ressources humaines et financières attribuées à l'activité de programme 3

	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues		
		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Ressources financières (en milliers de \$)	3 788	3 976	3 976	3 976
Ressources humaines prévues (ETP)		24	24	24

## Points saillants de la planification pour l'activité de programme 3

Le Commissariat continuera de travailler à l'atteinte des résultats liés à la sensibilisation du grand public, tels qu'ils sont indiqués dans le tableau ci-dessus, tout en appuyant sa troisième priorité — « Aider les Canadiens et les Canadiennes, les organisations et les institutions à prendre des décisions plus éclairées en matière de protection de la vie privée, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale ». Le CPVP ajoutera les initiatives suivantes à ses activités courantes en 2011-2012 :

- Continuer de créer et de diffuser des outils sous diverses formes (électronique, vidéo, audio et imprimée) pour appuyer les efforts de sensibilisation ciblant des communautés qui bénéficieraient de cette information.
- Élaborer et faire connaître de nouveaux éléments d'orientation pour les domaines prioritaires déterminés par le Commissariat (par exemple, le ciblage des comportements et l'utilisation de témoins), afin d'accroître la conformité aux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels parmi les organisations des secteurs public et privé.
- Mettre en œuvre une stratégie de communication pour sensibiliser le secteur public, de manière à ce que les organisations comprennent les exigences du CPVP relativement à la Directive du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les EFVP datant de 2010; la stratégie pourrait comprendre des publications, des fiches d'information, une présence sur le Web, des allocutions, de la formation pour les coordonnateurs de l'AIPRP, etc.
- Offrir aux intervenants davantage d'occasions de dialoguer avec les spécialistes du Commissariat et les gens bien informés de la communauté de la protection de la vie privée par le biais de séries de conférences publiques, d'un soutien à l'organisation conjointe de séminaires innovateurs sur la protection de la vie privée et de la participation à des conférences spécialisées.
- Informer les petites et moyennes entreprises (PME) sur l'obligation qu'elles ont de se conformer à la LPRPDE, en menant des activités de sensibilisation (particulièrement à Toronto) et en diffusant des lignes directrices sous forme de FAQ.
- Mettre sur pied un conseil jeunesse à Toronto pour mieux comprendre les enjeux liés à la protection de la vie privée des jeunes.

## Avantages de l'activité de programme 3 pour les Canadiennes et les Canadiens

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat de mieux faire connaître les droits et obligations découlant des lois sur la protection des renseignements personnels. C'est grâce à une meilleure compréhension des points de vue et des inquiétudes des citoyens canadiens concernant leurs renseignements personnels que le CPVP peut mieux sensibiliser les personnes à leurs droits et les aider à faire des choix éclairés relativement à la protection de ces renseignements. Quand le CPVP aide les organisations à comprendre leurs responsabilités en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et les encourage à mieux protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent, les Canadiennes et les Canadiens y gagnent, car ils bénéficient d'une plus grande protection de leur vie privée.

## 2.5 Activité de programme 4 : Services internes

### Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes du CPVP, une petite entité, comprennent deux sous-activités : soutien à la gouvernance et à la gestion, et services de gestion des ressources (qui comprennent également les services de gestion des biens). Les services de communication ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de l'activité de programme 3 — Sensibilisation du grand public. De la même manière, les services juridiques sont exclus des services internes au CPVP, compte tenu de l'exigence légale d'intenter des poursuites judiciaires

en vertu des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels. Les services juridiques font donc partie de l'activité de programme 1 — Activités relatives à la conformité, et de l'activité de programme 2 — Recherche et élaboration de politiques.

Résultat prévu	Indicateur de rendement (Stratégie de mesure du rendement)	Cible
Le CPVP atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires de même que le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités.	Notes obtenues par rapport au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)  (Examen des résultats du rapport de l'exercice biennal d'autoévaluation du CRG et du rapport annuel d'étape)	Notes élevées ou acceptables pour 70 % des éléments de gestion du CRG.

## Ressources humaines et financières attribuées à l'activité de programme 4

	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues		
		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Ressources financières (en milliers de \$)	5 358	5 086	5 086	5 086
Ressources humaines prévues (ETP)		46	46	46

## Points saillants de la planification pour l'activité de programme 4

Le Commissariat continuera de s'efforcer d'atteindre et de maintenir une norme d'excellence organisationnelle en plus d'exiger que ses gestionnaires et son personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités. Au cours des trois prochains exercices, et plus particulièrement en 2011-2012, le CPVP augmentera et maintiendra sa capacité organisationnelle (sa quatrième priorité) en réalisant les activités liées aux services internes suivantes, en plus de ses activités habituelles :

- Mettre en œuvre le vaste programme de gestion des talents, qui a été élaboré en 2010-2011. Le programme comprend des activités visant à faciliter le recrutement, la formation, l'évaluation du rendement, le maintien en poste, la planification de la relève et le perfectionnement des compétences.
- Accroître les compétences des employés grâce à des occasions de mentorat, de formation et de coaching.
- Encourager la formation d'équipes qui se consacrent à une question précise, en réunissant des membres provenant de l'ensemble de l'organisation et en tirant parti de l'expérience et des compétences qui existent déjà au sein du CPVP, pour faire face aux nouvelles menaces qui pèsent sur le droit à la vie privée.
- Créer des possibilités d'affectation et de travail interdisciplinaire à l'interne; stimuler la participation active des employés aux projets et au dialogue avec les spécialistes de l'extérieur pour favoriser l'apprentissage et la cohérence; élargir l'échange de connaissances entre les membres du personnel pour favoriser une compréhension plus globale des questions liées à la vie privée qui font l'objet d'une enquête, d'une vérification ou d'une recherche. Voici quelques exemples d'approches innovatrices : adjoindre aux équipes de recherche ou d'enquête du personnel provenant d'autres secteurs du Commissariat, solliciter les commentaires des employés sur la modification du système de gestion des cas, et continuer de faciliter l'accès aux conseils juridiques par le biais d'un « avocat de service » et de consultations informelles.
- Continuer de créer des outils d'échange des connaissances sur l'infrastructure de TI actuelle et de les alimenter, et offrir ainsi au personnel du CPVP les informations les plus récentes sur les recherches et les réflexions en matière de protection de la vie privée.
- Faire une meilleure utilisation des outils d'information et des technologies de l'information (p. ex. bases de données de renseignements, outil de collaboration électronique SharePoint) et en installer de nouveaux

(p. ex. une solution de vidéoconférence) pour améliorer la gestion du savoir au sein des différentes directions du Commissariat et entre celles-ci.

- Commencer à mettre en œuvre la stratégie de gestion de l'information et des technologies de l'information 2011-2014 etachever la mise en œuvre des recommandations du rapport de vérification de la gestion de l'information de 2009.
- Commencer à appliquer une méthode uniforme pour toutes les initiatives du CPVP impliquant un changement notable en mettant en œuvre la stratégie de gestion du changement récemment approuvée et en utilisant les outils connexes.

## Section III : Renseignements supplémentaires

### 3.1 Principales données financières

Les points saillants des états financiers prospectifs présentés dans le présent *Rapport sur les plans et les priorités* constituent un aperçu général de la situation et des opérations du Commissariat. Ces états financiers sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Les états financiers prospectifs peuvent être consultés à [http://www.priv.gc.ca/information/02\\_05\\_f.cfm](http://www.priv.gc.ca/information/02_05_f.cfm)

### 3.2 Liste des tableaux

**Tableau 6 — Vérification interne**

Les vérifications prévues selon le Plan de vérification interne axé sur les risques du CPVP pour les exercices 2010-2011 à 2012-2013 sont présentées dans le tableau que l'on trouve à [http://www.priv.gc.ca/information/pub/ia\\_index\\_f.cfm#contenttop](http://www.priv.gc.ca/information/pub/ia_index_f.cfm#contenttop).

**Tableau 11 — Récapitulatif des dépenses en capital par activité de programme**

Activité de programme (en milliers de dollars)	Prévisions des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues 2011-2012	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues 2013-2014
Services internes	550	350	350	550
<b>Total</b>	<b>550</b>	<b>350</b>	<b>350</b>	<b>550</b>

En 2008-09, le Commissariat a modifié sa façon de comptabiliser les immobilisations corporelles. Le Commissariat a adopté une convention comptable afin de capitaliser individuellement les articles ayant un coût initial de 2 500 \$ et plus. Ceci représente un changement par rapport aux exercices précédents alors que le Commissariat capitalisait sur la base du total d'une facture de 2 500 \$ et plus. La direction estime que cette nouvelle convention comptable donne des informations plus utiles. Suite à cette modification, il en a résulté que certains items comptabilisés précédemment comme immobilisations corporelles ne rencontraient plus les exigences de la convention comptable.

L'augmentation de 200 000 dollars en 2010-2011 s'explique par le remplacement de l'équipement de l'infrastructure du serveur principal aux trois ans.

### 3.3 Autres points d'intérêt

#### Lois appliquées par la commissaire à la protection de la vie privée

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. 1985, chap. P21, modifiée en 1997, chap. 20, art. 55
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>	2000, chap. 5

#### Rapports annuels prévus par la loi, autres parutions et renseignements

Pour de plus amples renseignements concernant le Commissariat et les ressources offertes, veuillez consulter son site Web à [http://www.priv.gc.ca/index\\_f.cfm](http://www.priv.gc.ca/index_f.cfm) ou communiquer avec le Commissariat en composant le numéro sans frais 1-800-282-1376.